

NEUE GVV: ATRIGA BIETET LÖSUNG FÜR GRUNDVERSORGER

25.10.2021 – Die Grundversorgungsverordnungen (GVV) für Strom und Gas werden demnächst und wie es derzeit aussieht ohne Übergangsfrist an geltendes EU-Recht angepasst. Der Forderungsmanagement-Anbieter atriga hat einen Prozess entwickelt, mit dem Grundversorger direkt nach Inkrafttreten des Gesetzes arbeiten können. Darüber hinaus bietet die atriga-Lösung verschiedene Servicemodule für Ratenzahlungsüberwachung, Schuldnerkommunikation und Zahlartenangebote bis hin zum vollständigen Prozesstransfer in ein webbasiertes White Label-Portal.



Foto: Colin Behrens (Colin00B) / pixabay.com

Mit Inkrafttreten der Verordnungen wäre Grundversorger dazu verpflichtet, Kunden mit Zahlungsrückständen innerhalb des Sperrandrohungsprozesses eine Abwendungsvereinbarung samt Ratenzahlung über einen Zeitraum von sechs bis 18 Monaten anzubieten. Schuldner wären künftig zusätzlich über örtliche Hilfsangebote zu informieren, zum Beispiel bei Sozialbehörden, Jobcentern oder anerkannten Schuldner- und Verbraucherberatungen. Neben der Textform ist in der aktuellen Version des GVV auch die Nutzung digitaler Kommunikationskanäle für den Kundenkontakt genannt. Außerdem sollen Nachrichten an Kunden in verständlicher Sprache verfasst werden. Die Bundesnetzagentur vermeldete 4,75 Millionen Sperrandrohungen im Jahr 2020.

Neben den regelmäßigen Abschlägen kommt hinzu, dass zusätzlich Ratenzahlungen verarbeitet und überwacht werden müssten, was laut atriga die vorhandenen Legacy-Systeme der Energieversorger oft weder technisch noch wirtschaftlich abbilden können.

Flexible Servicemodule

Über den Basisprozess hinaus stehen Versorgern weitere Servicemodule zur Verfügung, bis hin zur vollständigen Übernahme der Prozesse durch atriga. Die Kundendaten und Forderungswerte können auf allen technisch denkbaren Wegen (unter anderem manuell, per SSL-geschütztem Upload oder Schnittstelle) zur weiteren Bearbeitung an atriga übergeben werden. Mit Blick auf die jeweilige Situation der einzelnen Kunden stimmt atriga mit dem Grundversorger exakt definierte Prozessschritte nach dessen Vorgaben individuell ab, darunter die im Anschreiben genannten Anlaufstellen, die Überwachung der Abwendungsvereinbarung, die geeigneten Kommunikationskanäle, das Vorgehen bei Nichteinhaltung der Ratenzahlung oder ungerechtfertigten Einreden. (ds)

www.atriga.com

